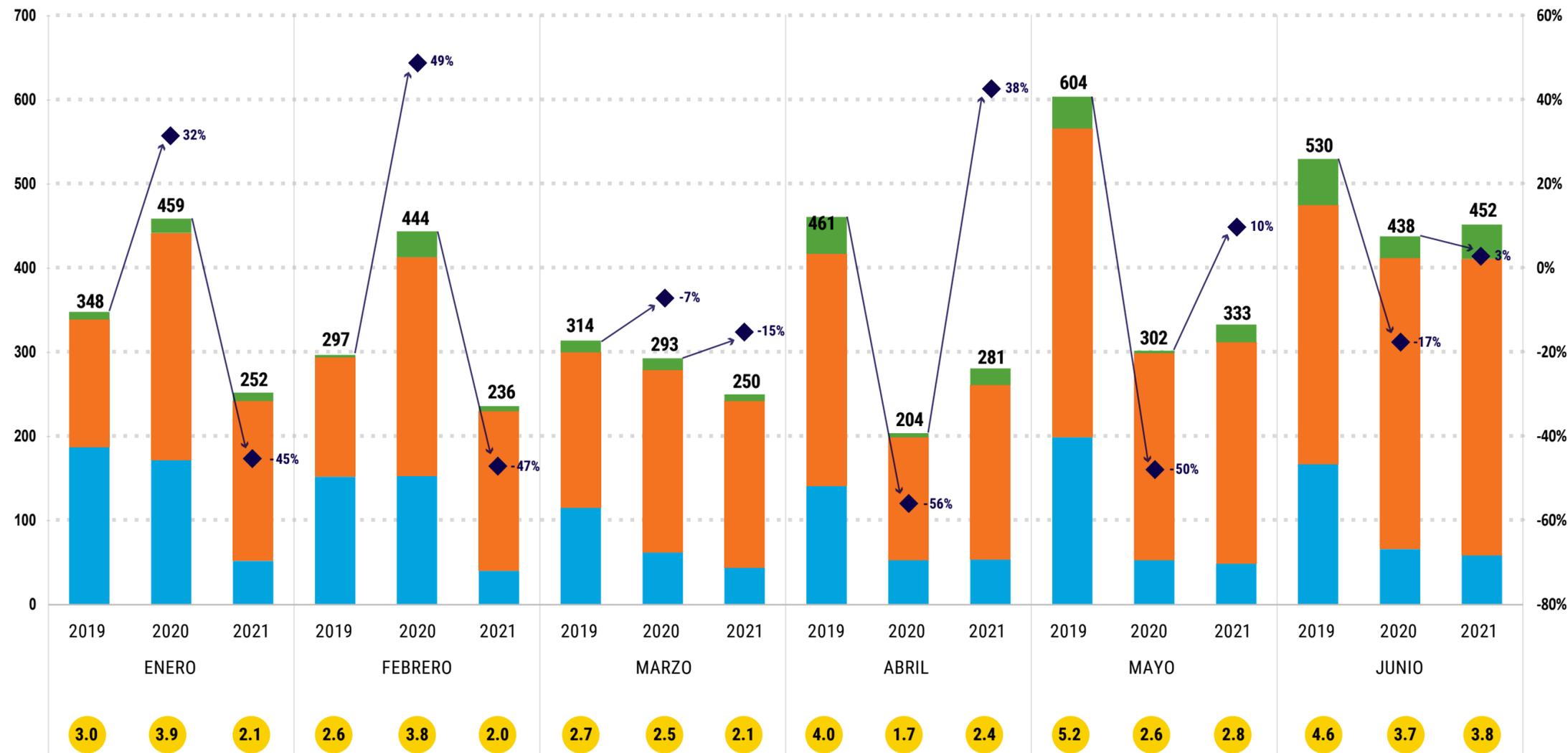


RECLAMOS POR TIPO – PROVINCIA DE SAN JUAN

PARTICIPACIÓN DE RECLAMOS POR TIPO – COMPARACIÓN PRIMER SEMESTRE AÑOS 2019-2021



Se observa la evolución mensual de los reclamos ingresados en la provincia de San Juan durante el primer semestre de los años 2019 a 2021 en valores absolutos y cada mil usuarios; esto último con la finalidad de hacerlo comparable con otras provincias, neutralizando el efecto de la dimensión poblacional de cada una y centrando la mirada en función de la cantidad de usuarios con suministro del servicio público de distribución de gas por redes.

San Juan cuenta con más de 118 mil usuarios conectados a la red de distribución de gas natural, que representan aproximadamente el 1,3% del total país. Asimismo, dentro del territorio provincial se encuentra operando la Licenciataria de distribución Distribuidora de Gas Cuyana S.A.

En términos comparativos, la cantidad de reclamos ingresados mensualmente presenta comportamientos diferentes. Durante los primeros dos meses se verifica una mayor cantidad de reclamos en 2020, respecto de los ingresados en 2019 y 2021. A partir de marzo, en cambio, se observa una mayor cantidad de reclamos en 2019.

En cuanto a los motivos de reclamos en los tres años la mayor parte ingresaron por Inconvenientes en el Suministro de Gas (ISG), representando el 56% (2019), el 69% (2020), y el 78% (2021). En este grupo, los principales motivos se originaron por Pérdidas en instalaciones internas (20%, 29% y 32%) y por Otros por inconvenientes en el suministro de gas (15%, 17% y 14%) para los años 2019, 2020 y 2021, respectivamente. En segundo lugar, se ubican los reclamos ingresados con motivo de Facturación y Gestión de Deudas (FyGD), que tienen una participación que asciende al 38% en 2019, al 26% en 2020 y al 16% en 2021. En este grupo adquieren mayor participación los reclamos por Otros de Facturación y Gestión de deudas (14% para 2019, 8% para 2020 y 4% para 2021). Por último, los reclamos por Gestión de Prestaciones (GP) tuvieron una participación del 6% en 2019 y 2021 y del 5% en 2020, siendo más representativos los reclamos por Demora en la rehabilitación por corte.

Por otro lado, se verifica que el 68% de los reclamos ingresados en San Juan en 2019 resultaron clasificados como improcedentes, mientras que el 32% fueron procedentes, requiriendo acción por parte de las Licenciatarias. Asimismo, en 2020 el 70% resultó improcedente y el 30% procedente. Por último, en 2021 el 74% no requirieron acción por parte de las licenciatarias, mientras que el 26% restante fueron procedentes.

Finalmente, considerando los reclamos cada mil usuarios se registra que en 2019 ingresaron 22 reclamos cada mil, mientras que en 2020 y 2021 ingresaron 18 y 15, respectivamente. En este sentido, San Juan fue la sexta provincia con menor cantidad de reclamos ingresados cada mil usuarios en 2019, la quinta en 2020 (junto con San Luis) y en 2021.

Para mayor precisión acerca de los datos analizados, se aclara que la información exhibida refiere a reclamos recibidos y que fueron resueltos. A partir de la actualización de la información mensual, pueden surgir diferencias en la cantidad de reclamos resueltos.